

СЦЕНАРИЙ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТОМ (B2B)

Специфика

Тип: заключение контракта.

Место: офис клиента.

Формат: очные, с участием технического специалиста и аккаунт-менеджера.

Состав: 1–2 представителя клиента.

Конфиденциальность: открытые.

Особенности: возможны манипуляции, давление, встреча не последняя.

Цель переговоров: заключить долгосрочный контракт на обслуживание.

Зафиксировать объемы, цены, условия SLA, формат отчетности и порядок рекламаций.

Структура встречи

Открытие (5 мин). Представьтесь, задайте тон, обозначьте цель и формат. Зафиксируйте регламент и равноправие сторон.

Погружение в потребности (10 мин). Уточните ключевые задачи клиента, бизнес-контекст, болевые точки.

Презентация предложения (15–20 мин). Сформулируйте ценность предложения, ключевые выгоды. Подчеркните адаптацию под клиента.

Обработка возражений (10–15 мин). Разберите сомнения клиента, предложите решения и гарантии. Подтвердите SLA и ответственность сторон.

Фиксация договоренностей (5–10 мин). Пропишите, кто готовит договор, кто отвечает за дальнейшую коммуникацию.

СЦЕНАРИЙ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТОМ (B2B)

Кого взять с собой и зачем

Роль	Задача
Аккаунт-менеджер	Отвечает за оперативные детали, поддерживает отношения
Технический эксперт	Глубоко и подробно отвечает на технические вопросы и снимает риски

Аргументация

Аргумент	Пример формулировки
Надежность	«Мы сопровождаем 80+ компаний, в том числе из вашей отрасли»
SLA	«Подписываем SLA с понятными сроками и штрафами»
Гибкость	«Можем начать с пилота, чтобы вы убедились в качестве»
Постгарантия	«Мы не пропадем после сделки — у нас круглосуточная поддержка»
Финансовая прозрачность	«В договоре — четкое ценообразование и структура затрат»

СЦЕНАРИЙ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТОМ (B2B)

Возможные манипуляции

Манипуляция	Признак	Что делать
Давление сроком	«Решайте до пятницы — иначе неактуально»	Уточнить причины спешки, зафиксировать разумный дедлайн
«Другие дешевле»	«Ваши конкуренты дают -20%»	Запросить детали, показать отличие по качеству или сервису
Занижение значимости	«Это тест, не ждите многого»	Зафиксировать объем, условия и перспективу масштабирования
Перевод в эмоции	«Вы не понимаете наш рынок»	Вернуться в факты: «Давайте на цифрах покажем, где расхождение»
Давление авторитетом	«Наш директор недоволен»	Предложить включить директора в переговоры — усилить прозрачность



СЦЕНАРИЙ ПЕРЕГОВОРЫ С КЛИЕНТОМ (B2B)

Стратегия уступок

Готовы уступить	Не уступать
Формат отчетности	SLA
Сроки пилота	Условия оплаты и постгарантии

Завершение

Подведите итоги, отправьте письмо с фиксированными договоренностями.
Назначьте следующую встречу для согласования договора.